АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ТАМБОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O=АНПОО ТКСКТ, CN=Елена Витальевна Воротникова, E=tkskt@yandex.ru
Я подтверждаю этот документ

Утверждена приказом № 253-о
от «29» августа 2025г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг
По специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по дисциплине МДК 02.03 «Координация качества выполнения турагентских услуг» для профессиональных образовательных организаций, в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации №308 от 5 мая 2022г., зарегистрированного в Минюсте России 25.07.2022 № 69375.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Разработчик: Павлинова Алена Гавриловна, преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий».

Содержание

1.	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины МДК 02.03 . «Координация качества выполнения турагентских услуг»	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3.	Условия реализации программы учебной дисциплины	24
4.	Контроль и оценка результатов освоения общеобразовательной дисциплины	28

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ МДК 02.03 КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг » является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с примерной рабочей программмой по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. При реализации рабочей программы учебной дисциплины « МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг » могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: программа входит в профессиональный учебный цикл и относится к профессиональным учебным дисциплинам.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Общие компетенции

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 09. ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями. Владеть культурой межличностного общения. Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации. Владеть методикой хранения и поиска информации. Вести документацию, хранение и извлечение информации. Пользоваться компьютерными программами бронирования туров. Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа. Собирать, обрабатывать и	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций

	анализировать статистические данные. Формировать банки данных	Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
в результате освоения вариативной части учебной дисциплины обучающийся должен:		
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций

		Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*140*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	
в том числе:	
Лекционные занятия	*54*
практические занятия	*80*
контрольные работы *(не предусмотрено)*	-
курсовая работа (проект) (*не предусмотрено)*	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*6*
в том числе:	
Самостоятельная работа: доклады, сообщения, создание мультимедийного альбома репродукций	*6*
Итоговая аттестация в форме *экзамена*	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины МДК 02.03. « МДК 02.03 КООРДИНАЦИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕНИЯ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ »

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) *(если предусмотрены)*		Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы.
1	**2 курс**			
Раздел 1. Основы организации туристской деятельности				ОК 01,03,09
Тема 1.1. Основы организации туристской деятельности	**Содержание учебного материала**		**14**	
	1	Понятие туристской деятельности	6	
	2	Организационные формы и виды туризма		
	3	Классификация туров и маршрутов		
	Практические занятия:		**8**	
	4	Практическая работа № 1. Основные виды и тенденции развития туризма	8	
	5	Практическая работа № 2. Создание туристического маршрута		
	6	Практическая работа 3. Создание турпродукта		
	7	Практическая работа 4. Разработка туристического маршрута для группы любителей активного туризма (или любого на выбор)		
Тема 1.2. Правовое регулирование туристской деятельности в РФ	Содержание учебного материала		**28**	ПК 2.1 ОК 06,09
	1	Правовое регулирование трудовых отношений при осуществлении туристской деятельности.	12	
	2	Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – основа правовой системы сферы туризма		
	3	Права и обязанности туристов в Российской Федерации: нормативно-правовое регулирование		
	4	Правовое регулирование договорных отношений в сфере туризма		
	5	Международное сотрудничество в сфере туризма и его правовое регулирование в РФ.		

	6	Правовые аспекты защиты прав потребителей в сфере туристских услуг.		
	Практические занятия:		**16**	
	7	Практическая работа № 5. Анализ нормативно-правовых актов, регулирующих контроль качества обслуживания в РФ	16	
	8	Практическая работа № 6. Гражданско-правовые договоры в туризме		
	9	Практическая работа 7. Организационно- правовые основы деятельности туристского предприятия		
	10	Практическая работа 8. Изучение прав и обязанностей туристов в соответствии с законодательством РФ.		
	11	Практическая работа 9. Анализ деятельности туроператоров и турагентов в соответствии с законодательством РФ.		
	12	Практическая работа 10. Изучение порядка оформления туристских документов в соответствии с законодательством РФ.		
	13	Практическая работа 11. Анализ ответственности за нарушение законодательства в сфере туристской деятельности		
	14	Практическая работа 12. Разработка проекта нормативно-правового акта, регулирующего туристскую деятельность в регионе		
Тема 1.3. Организация деятельности туристского агентства	**Содержание учебного материала**		**24**	ОК 01-06
	1	Регистрация и открытие турагентства	10	
	2	Основные аспекты управления туристским агентством		
	3	Планирование и организация работы туристского агентства.		
	4	Управление персоналом в туристском агентстве		
	5	Финансовые аспекты деятельности туристского агентства		
	Практические занятия:		14	
	6	Практическая работа № 13. Создание и оптимизация веб-сайта туристского агентства: выбор платформы, дизайн, наполнение контентом	14	
	7	Практическая работа № 14. Использование социальных сетей и онлайн-платформ для продвижения туристских услуг		
	8	Практическая работа 15. Анализ и выбор поставщиков туристических услуг (отелей, транспорта, экскурсионных программ) с учётом ценовой политики и качества услуг		
	9	Практическая работа 16. Подготовка и заключение договоров с партнёрами и поставщиками услуг: анализ условий, расчёт скидок и бонусов.		

	10	Практическая работа 17. Расчёт и оптимизация расходов на рекламу и продвижение туристских услуг.		
	11	Практическая работа 18. Анализ и оптимизация бизнес-процессов в туристском агентстве для повышения эффективности работы и снижения издержек.		
	12	Практическая работа 19. Создание бизнес-плана по открытию турагентства		
Тема 1.4. Взаимодействие с туроператорами по реализации турпродукта	Содержание учебного материала		**8**	ПК 2.1, 2.2 ОК 01,02,05,09
	1	Особенности работы с туроператором	4	
	2	Участие турагентства во франчайзинговой сети		
	Практические занятия:		4	
	4	Практическая работа 20. Взаимодействие туроператора и турагентов.	4	
	5	Практическая работа 21. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации турпродукта		
3 курс				
Раздел 2. Организация и оценка контроля качества обслуживания	Содержание учебного материала		**28**	ПК 2.1, 2.2 ОК 01,03
Тема 1.5. **Взаимодействие с клиентами турагентства**	1	Типология туристов	10	
	2	Права и обязанности турфирм и туристов		
	3	Технологии обслуживания клиентов		
	4	Основы клиентоориентированности в туризме		
	5	Работа с жалобами клиентов		
	Практические занятия:		**18**	
	6	Практическая работа 22. Составление анкеты для сбора информации о предпочтениях клиентов и их ожиданиях от путешествия	18	
	7	Практическая работа 23. Анализ технологии формирования клиентской базы в турагентстве		
	8	Практическая работа 24. Решение ситуационных задач		
	9	Практическая работа 25. Подготовка коммерческих предложений для клиентов с учётом их потребностей и бюджета		
	10	Практическая работа 26. Разработка плана подготовки и проведения переговоров с клиентом о дополнительных услугах (например, страховка, трансфер, экскурсии).		

	11	Практическая работа 27. Составление списка документов, необходимых для оформления поездки, и разъяснение клиентам порядка их получения		
	12	Практическая работа 28. Составление плана работы с постоянным клиентом: определение индивидуальных предпочтений и предложение эксклюзивных туров и акций		
	13	Практическая работа 29. Разработка плана работы с жалобами клиентов: от выявления причин недовольства до предложения решений и компенсации		
	14	Практическая работа 30. Разработка сценария личной встречи с клиентом: от приветствия до заключения договора на оказание туристических услуг		
Тема 1.6. **Правила организации туристических поездок и экскурсий**	Содержание учебного материала		**14**	ПК 2.1, 2.2 ОК 02,03,08
	1	Предоставление туристу информацию о маршруте	4	
	2	Формирование маршрута		
	Практические занятия:		10	
	3	Практическая работа 31. Памятка туристу	10	
	4	Практическая работа 32. Разработка маршрута туристической поездки с учётом правил безопасности и комфорта туристов		
	5	Практическая работа 33. Составление списка необходимых документов для организации туристической поездки (визы, страховки, разрешения и т. д.)		
	6	Практическая работа 34. Составление памятки для туристов о правилах безопасности в общественных местах (транспорт, достопримечательности, магазины и т. п.) для определённого маршрута или поездки		
	7	Практическая работа 35. Разработка плана взаимодействия с местными властями и службами (полиция, медицинские учреждения, транспорт) при организации туристических поездок		
Тема 1.7. **Безопасность туристов в путешествии**	Содержание учебного материала:		**8**	ПК 2.1, 2.2 ОК 02,03,06,08
	1	Безопасность туристов в путешествии	2	
	Практические занятия:		4	
	2	Практическая работа 36. Изучение инструкций по безопасности в транспорте (например, в самолёте, поезде, автобусе) и отработка действий в случае чрезвычайных ситуаций	4	

	3	Практическая работа 37. Разработка плана действий при чрезвычайных ситуациях природного характера (наводнение, землетрясение, ураган и т. д.) на основе анализа информации о регионе путешествия.		
	Самостоятельные работы:		2	
	4	Реферат. «Меры предосторожности и правила поведения для обеспечения безопасности туристов в путешествии»		
Тема 1.8. **Организация контроля качества обслуживания**	Содержание учебного материала:		**4**	ОК 01-09
	1	Качество продукции услуг. Сущность, значение повышения качества. Конкурентоспособность услуг, продукции.	2	
	Практические занятия:		2	
	1	Практическая работа 38. Факторы, влияющие на повышение качества продукции, услуг	2	
Тема 1.9. **История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия**	Содержание учебного материала:		**4**	ПК 2.1, 2.2. ОК 05
	1	История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия	2	
	Практические занятия:		2	
	2	Практическая работа 39. Показатели качества	2	
Тема 1.10 **Система оценки качества обслуживания**	Содержание учебного материала		**6**	ОК 02, 05 ПК 2.1, 2.2
	1	Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса	2	
	Практические занятия:		2	
	2	Практическая работа 40. Анализ качества обслуживание туристского предприятия в Тамбовской области	2	
	Самостоятельные работы:		4	
	1	Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов	4	
	2	Оценка конкурентоспособности организации		
Экзамен				

Всего:	140 ч.	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета гуманитарных дисциплин; мастерских *(не предусмотрено*); лабораторий (*не предусмотрено).*

Оборудование учебного кабинета:

- информационные стенды,
- учебные столы, мягкие стулья,
- учебная доска,
- комплект учебно-методической документации,
- наглядные пособия

Технические средства обучения:

компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), проектор, экран, интерактивная доска, программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской *(не предусмотрено);*

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории *(не предусмотрено).*

3.2. Основные печатные издания

Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин.

Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин.

Технология и организация сопровождения туристов на маршруте : учебное пособие для СПО / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева.

Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5- е изд.

Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2- е изд.

Технология и организация информационно- экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3- е изд.

3.3. Дополнительные источники:

Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов :

Профобразование, 2022. — 145 c. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https:// www.iprbookshop.ru/119291.html Дурович, А. П.

Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 c. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронно- библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/100351.html

Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3- е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. — (Профессиональное образование).

Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова.

Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2- е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Профессиональное образование).

3.5 Интернет-ресурсы.

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/.

2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elib.tolgas.ru./ - Загл. с экрана. 12

3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://znanium.com/. – Загл. с экрана.

4. Образовательная платформа Юрайт [сайт].

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках учебной дисциплины: - Правила и стандарты предоставления туристических услуг	Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены: - работа с документами; - Обработка и анализ статистических данных;	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях (экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита докладов; устный опрос; Промежуточный контроль в форме зачета. Устный опрос/экзамен.
Перечень умений, осваиваемых в рамках	Характеристики демонстрируемых умений:	Текущий контроль в форме: -активность на занятиях

дисциплины: - Оформлять и обрабатывать заказы клиентов; - Координировать работу по реализации заказа	- Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - Осуществление приема заказов от туристов;	(экспертное суждение; дополнения к ответам сокурсников и тп); тестирование; защита докладов; устный опрос; Промежуточный контроль в форме зачета. Устный опрос/экзамен.

